

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang kini diatur dengan undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 ayat (2,4,5,7,8 dan 9) dan pasal 14, memberikan peluang bagi Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas Desentralisasi, Dokensentrasi dan Tugas pembantu dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem Negara Kesatuan republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang dasar republik Indonesia Tahun 1945, yang berarti bahwa Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam mengatur urusan rumah tangga daerahnya sendiri sesuai dengan corak, sifat dan aspirasi daerah serta masyarakatnya.

Dengan demikian, Pemerintah Daerah dapat merencanakan, melaksanakan dan mengambil keputusan mengenai rencana strategis kebijakan dan program pembangunan daerah serta aktif berpartisipasi dalam penyelesaian permasalahan nasional, serta mengemban amanat pembangunan yang diberikan oleh pemerintah pusat.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD merupakan lembaga perwakilan rakyat di daerah yang mencerminkan struktur dan sistem pemerintah demokratis di daerah, sebagaimana terkandung dalam pasal 18 Undang-undang Dasar 1945, yang dijabarkan lebih lanjut pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

DPRD dalam melaksanakan fungsinya mempunyai hak (pasal 43 dan 44, wewenang (pasal 42) dan kewajiban (pasal 45) yang tercatum dalam undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Pemberian hak-hak yang luas kepada DPRD merupakan suatu petunjuk bahwa upaya demokratisasi pemerintah daerah diharapkan makin menunjukan

bentuk yang lebih nyata. DPRD merupakan unsur pemerintah daerah yang susunannya mencerminkan perwakilan seluruh rakyat daerah dan komposisi anggotanya adalah mereka yang telah diambil sumpah/janji serta dilantik dengan keputusan Menteri Dalam Negeri atas nama Presiden, sesuai dengan hasil Pemilu maupun pengangkatan.

Secara umum, fungsi badan perwakilan berkisar pada fungsi legislasi, fungsi penganggaran dan fungsi pengawasan. Keseluruhan hak dan kewajiban DPRD yang diatur dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 pada dasarnya telah memuat fungsi-fungsi tersebut. Sebagai lembaga legislatif, DPRD berfungsi membuat peraturan perundang-undangan. Melalui fungsi ini DPRD mengaktualisasikan diri sebagai wakil rakyat. Fungsi lain DPRD adalah menetapkan kebijakan keuangan, yaitu ikut menetapkan atau merumuskan kebijakan dalam menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dalam fungsi pengawasan, penetapan kebijakan dan peraturan perundang-undangan oleh DPRD merupakan tahap awal dari proses pengawasan. Penilaian terhadap pelaksanaan peraturan-peraturan oleh Eksekutif merupakan bentuk pengawasan lainnya.

Sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang susunan dan kedudukan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang menyatakan bahwa DPRD merupakan lembaga yang mendukung terhadap kelancaran tugas dan wewenang DPRD, dengan kata lain bahwa Sekretariat DPRD dalam kerangka otonomi daerah memiliki posisi yang sangat strategis, karena kedudukannya sebagai sentral pelayanan administrasi pemerintah daerah terutama pada pelayanan bagi DPRD.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 22 Tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, ditetapkan bahwa Sekretariat DPRD kabupaten Garut merupakan unsur pelayanan terhadap DPRD (pasal 4 ayat 1) serta mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi dan operasional kepada

pimpinan dan anggota DPRD Kabupaten Garut dalam menyelenggarakan fungsi, tugas dan kewenangan DPRD (pasal 4 ayat 2 dan 3) sebagai badan legislatif naupun sebagai perwakilan rakyat di daerah.

Membangun kepercayaan anggota DPRD Kabupaten Garut atas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD merupakan kegiatan yang terus dilakukan dalam fungsinya sebagai unsur pelayanan terhadap anggota DPRD dalam menunjang tugas dan fungsinya sebagai lembaga legislatif. Program dan kegiatan dibuat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Garut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap anggota DPRD Kabupaten Garut dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewajibanya, sehingga dapat meningkatkan kinerja DPRD.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa pelayanan Sekretariat DPRD terhadap kinerja anggota DPRD Kabupaten Garut belum optimal, karena hal ini dapat dilihat dari indikasi sebagai berikut:

1. Saran dan Prasarana di Sekretariat DPRD masih banyak kekurangan, antara lain:
  - a. Prasarana gedung kurang representatif
  - b. Pemanfaatan sarana yang kurang optimal
2. Kualitas SDM kurang memenuhi dukungan kinerja
3. Anggaran berbasis kinerja belum optimal
4. Pelayanan terhadap agenda kerja anggota DPRD baik fraksi maupun komisi belum optimal
5. Keamanan dalam kurang optimal

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP KINERJA ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) PADA KANTOR SEKRETARIAT DEWAN KABUPATEN GARUT”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Seperti latar belakang penelitian yang dikemukakan penulis mencoba meng-identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Masih kurangnya manajemen pelayan pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut.
2. Menurunnya kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut Pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut
3. Belum maksimal manajemen pelayanan terhadap kinerja anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut
4. Masih banyaknya keluhan masyarakat
5. Anggota dewan yang tidak bekerja sesuai porsinya

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ditemukan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan pengkajian mengenai pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut, sehingga penulis memberikan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut?
2. Seberapa besar pengaruh pengelolaan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut?
3. Seberapa besar pengaruh penyuluhan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut?

4. Seberapa besar pengaruh pelaksanaan pelayanan, pengelolaan dan penyuluhan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut?

#### **1.4. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan pelayanan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengelolaan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penyuluhan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan pelayanan, pengelolaan dan penyuluhan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan menambah wawasan khususnya mengenai Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut
  - b. Menambah wawasan keilmuan bagi mahasiswa tentang Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Garut

- c. Sebagai acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan secara teoritis diharapkan dapat memberikan input tentang Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Garut dan hal-hal yang berkaitan dengan Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Garut

## 2. Kegunaan Praktis

### 1. Untuk lembaga:

- a. Digunakan sebagai referensi atau pembandingan yang dapat membantu pengembangan penelitian tentang permasalahan yang sama.
- b. Bagi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), diharapkan dapat menjadi masukan dalam usaha meningkatkan serta mengembangkan kualitas pelayanan yang telah diberikan, agar optimal dalam mencapai sasaran dan tujuan
- c. Memperoleh pengetahuan tentang Pelayanan DPRD Kabupaten Garut

### 2. Untuk Peneliti

- a. Sebagai wahana aplikasi teori yang telah diperoleh diperguruan tinggi
- b. Sebagai uji kemampuan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh diperkuliahan terkait dengan pengembangan pelayan publik

### 3. Untuk peneliti selanjutnya

- a. Sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan oleh peneliti untuk pengembangan teori tentang pelayanan
- b. Pengembangan ilmu Administrasi Negara khususnya dalam kualitas kinerja pelayanan, dapat memberikan bukti nyata tentang keterkaitan antara pelayanan dengan kualitas kinerja

## 1.6. Kerangka Pemikiran

Badan legislatif di Indonesia adalah struktur politik yang mewakili rakyat Indonesia dalam menyusun undang-undang serta melakukan pengawasan atas implementasi undang-undang oleh badan eksekutif para anggotanya dipilih melalui pemilihan umum ataupun

pengangkatan. Struktur-stuktur yang termasuk ke dalam kategori ini adalah Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR), Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten/Kota dan Dewan Perwakilan Daerah (DPD).

Badana-badan legislatif Indonesia memiliki fungsi dan wilayah kewenangan yang berbeda-beda. Setelah amandemen ke-4 UUD 1945, Indonesia menerapkan sistem Trikameral (sistem tiga kamar) dalam lembaga Perwakilan Rakyat. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) adalah suatu struktur legislatif yang punya kewenangan membentuk undang-undang. Dalam membentuk undang-undang tersebut, DPR melakukan pembahasan serta persetujuan bersama Presiden. Fungsi-fungsi yang melekat pada DPR adalah fungsi legislatif, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan.

Pada ruang lingkup pemerintah daerah, peran dan fungsi lembaga DPRD tidak begitu berbeda dengan lembaga DPR pada Pemerintah Pusat. Begitu pula lembaga DPRD kabupaten Garut sebagai penyelenggara pemerintahan di Daerah bersama-sama dengan eksekutif, memiliki peran dan fungsi yang strategis baik sebagai lembaga legislatif maupun sebagai lembaga Perwakilan Rakyat di daerah.

Keanggotaan DPRD Kabupaten Garut periode 2009-2014 terbentuk berdasarkan hasil Pemilu Legislatif tahun 2009. Dilantik dan diresmikan pada tanggal 13 Agustus 2009 dalam Rapat Paripurna Istimewa Pengambilan Sumpah/Janji Anggota DPRD hasil Pemilu Legislatif 2009 yang tertuang dalam Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 171/Kep.1027-Pem.Um/2009 Tanggal 3 Agustus 2009 untuk masa Jabatan 2009-2014 sebanyak 50 Orang.

Sebagai suatu lembaga legislatif, DPRD memiliki fungsi dan wewenang. Menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2003 Tentang Susunan dan Kedudukan DPR, DPD, dan DPRD disebutkan antara lain:

1. Fungsi Perwakilan

2. Fungsi Legislasi
3. Fungsi Pengawasan
4. Fungsi Anggaran

Dasar Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, terdapat yang mengatur tentang hubungan antara eksekutif dan legislatif, khususnya di bidang anggaran. Sebenarnya hubungan dibidang anggaran antara eksekutif dan legislatif telah tercermin dalam fungsi legislatif yang dimiliki oleh DPRD, mengingat APBD dituangkan ke dalam Peraturan Daerah, sehingga tanpa adanya hubungan konstitusional tersebut, tidak mungkin ada Peraturan Daerah yang akan mengatur segala sesuatu di bidang anggaran dan keuangan daerah.

Dalam fungsi anggaran ini, hal yang paling mendasar adalah ketentuan konstitusional yang menggariskan bahwa kedudukan yang kuat diberikan kepada DPRD terhadap rakyat yang diwakilinya, mengingat kenyataan selama ini menunjukkan bahwa DPRD belum pernah menolak rancangan APBD yang disampaikan pihak eksekutif pada setiap permulaan tahun anggaran, kecuali melakukan perubahan-perubahan. Dengan demikian, dalam hal menetapkan pajak maupun APBD, kedaulatan rakyat dalam kuat dari pada pemerintah. Hal ini menunjukkan adanya kedaulatan rakyat dalam menentukan jalannya pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah tercapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dimilikinya, sehingga pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi yang didasarkan pada tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi.



Indikator yang dipergunakan untuk mengatur kinerja DPRD adalah sejauh mana pelaksanaan fungsi-fungsi yang melekat dalam instruksi DPRD tersebut dilaksanakan dengan aspek responsivitas, produktivitas dan kualitas pelayanan. Meskipun DPRD sebagai lembaga legislatif daerah, namun penggunaan konsep organisasi publik dipandang tepat karena institusi ini merupakan lembaga yang berfungsi menyalurkan aspirasi masyarakat, membuat kebijakan atau peraturan yang berdampak pada masyarakat banyak.

Kinerja menurut Sulistiyani (2003:22) adalah: “kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat nilai dari hasil kerjanya”.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa kinerja berhubungan dengan bagaimana melakukan suatu pekerjaan dan menyempurnakan hasil pekerjaan berdasarkan tanggung jawab, namun tetap mentaati segala peraturan-perturan, moral maupun etika. Sejalan dengan pengertian tersebut, Bermadin dan Russel (1998) menyebutkan bahwa:

*Performance is defined as the record of out comes product on a specified job function or activity during a specified time periode* (kinerja merupakan tingkat pencapaian/rekor produksi akhir suatu aktivitas organisasi atau fungsi kerja khusus selama periode tertentu).

Mangkunegoro (2000:23) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Hasibuan (2001:34) mengemukakan “kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Menurut Mathis dan Jakson (2001:82), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1. Kemampuan
2. Motivasi

3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan; dan
5. Hubungan mereka dengan organisasi

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multimedimensional, Dwiyanto (dalam H.A Nasir 2009 : 8) menyatakan, diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kerja yang ada. Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber metodologi sebagai berikut:

- a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperlukan sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

- b. Kualitas layanan

Kualitas sering sekali membentuk pandangan masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik.

Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat

digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk memulai menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai kebijakan organisasi bagi yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya, responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para

pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja DPRD adalah Pelayanan Sekretariat DPRD, dimana Sekretariat DPRD sebagai unsur atau lembaga pendukung terhadap pelaksanaan tugas pokok fungsi dan wewenang anggota DPRD sebagaimana terantum dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan diperjelas dengan Undang-undang 27 Tahun 2009 tentang MPR, DPRD, DPD dan DPRD.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 Tahun 1993, yang maksud dengan pelayanan umum adalah:

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas yang terjadi akibat adanya interaksi antara yang melayani dan yang dilayani atau hal lain yang disediakan oleh yang memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan yang dilayani.

Menurut Nurmandi (1999:14), Pelayanan Publik mempunyai beberapa ciri yaitu:

- a. Tidak dapat memilih konsumen, artinya setiap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan harus diperlukan secara baik.
- b. Peranannya dibatasi oleh undang-undang, artinya dalam menjalankan tugas melayani kepentingan masyarakat, tetap ada norma, antara dan ketentuan yang menjadi batas dan dasar.
- c. Politik menginstitutionalkan konflik, artinya sebagai konflik dan permasalahan yang terjadi sering merupakan dampak dari politik.
- d. Pertanggung jawaban yang kompleks, karena mengatasnamakan negara maka dalam pelayanan publik ada berbagai prosedur yang harus dijalankan.
- e. Semua tindakan harus mendapat justifikasi.
- f. Tujuan atau output sulit diukur atau ditentukan.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaran pelayanan publik sekarang-kurangunya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan.
- b. Pengelolaan pengadaan masyarakat.
- c. Pengelolaan informasi.
- d. Pengawasan internal.
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaran pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003), sebagai berikut:

- a. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efesiansi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersipat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
2. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah “Terpaksa harus mahal“, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.(Ibrahim,2008:19-20).

Berdasarkan pasal 123 ayat (1 dan 3) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dan pasal 156 peraturan DPRD No. 1 Tahun 2009 bahwa sekretariat DPRD dipimpin oleh seorang sekretaris DPRD yang secara teknis bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administrasi bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan undang-undang nomor 27 Tahun 2009, Sekretaris DPRD mempunyai tugas;

1. Menyelenggarakan Administrasi kesekretariatan DPRD;
2. Menyelenggarakan Administrasi keuangan DPRD;
3. Mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD; serta
4. Menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan fungsinya sesuai kemampuan keuangan daerah.

### **1.7. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk format pertanyaan(Sugiono,2009:70).

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis kesatu

H 1 : Pelaksanaan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut

H 0 : Pelaksanaan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut

2. Hipotesis kedua

H 1 : Pengelolaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut

H 0 : Pengelolaan tidak berpengaruh terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut

3. Hipotesis ketiga

H 1 : Penyuluhan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut

H 0 : Penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut

4. Hipotesis keempat

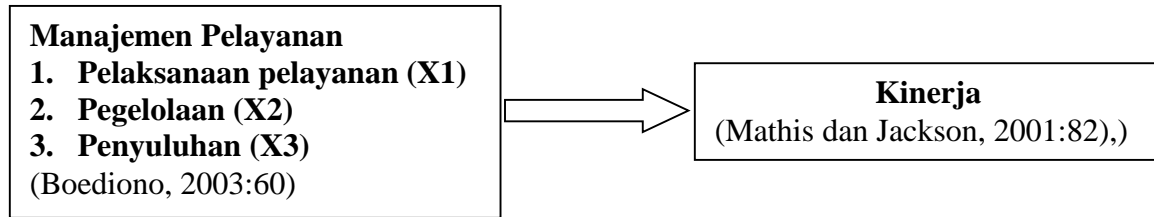
H 1 : Pelaksanaan pelayanan, pengelolaan dan penyuluhan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut

H 0 : Pelaksanaan pelayanan, pengelolaan dan penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Garut pada kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut

Adapun pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja dapat digambarkan dengan model sebagai berikut :



**Gambar 1.1**



Model pengaruh variabel Manajemen Pelayanan yang meliputi pelaksanaan pelayanan (X1), pengelolaan (X2) dan penyuluhan (X3) memiliki pengaruh terhadap variabel (Y) yaitu kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).